



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Estresores personales e institucionales que  
desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de  
cirugía del Centro Médico Naval - 2016, Lima**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud  
Pública

**AUTOR**

Rocio GUTIERREZ CUARESMA

**ASESOR**

Edna RAMÍREZ MIRANDA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Gutierrez R. Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval - 2016, Lima [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.

---



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**INFORME DE CALIFICACIÓN**

69.

LICENCIADA (O) : GUTIERREZ CUARESMA ROCIO ✓

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:** "ESTRESORES PERSONALES E INSTITUCIONALES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS LABORAL EN LAS ENFERMERAS DE CIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL - 2016, LIMA" ✓

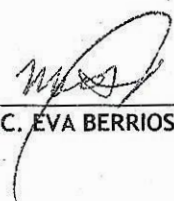
**ESPECIALIDAD : ENFERMERIA EN SALUD PUBLICA** ✓

Lima, 31 de agosto de 2017 ✓

Señor Doctor  
**JUAN MATZUMURA KASANO**  
Vice Decano de Investigación y Post Grado  
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de ENFERMERÍA EN SALUD PUBLICA ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

14 (CATORCE)

  
LIC. EVA BERRIOS PACHECO



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA  
FACULTAD DE MEDICINA  
Unidad de Post Grado

  
LIC. CARMEN ROSA DEL CARMEN RAMOS  
Programa de Segunda Especialización en Enfermería  
Coordinadora

Mary

Av. Grau 755 - Lima 1 - Apartado Postal 529 - Lima 100 - Perú - Telf: (511) 328 3237 (511) 328 3238  
(511) 328 3232 (511) 328 2749 (511) 328 3236 Decano Telefax: (511) 3283231

**ESTRESORES PERSONALES E INSTITUCIONALES QUE  
DESENCADENAN EL ESTRÉS LABORAL EN LAS  
ENFERMERAS DE CIRUGÍA DEL CENTRO  
MÉDICO NAVAL - 2016, LIMA**

## DEDICATORIA

*A toda mi familia, en especial a mi madre  
quien con sus consejos y ejemplo de vida  
me ayudaron a afrontar con mucha  
valentía, las difíciles situaciones que en la  
vida me tocó vivir.*

*Nuestro padre celestial, quien siempre lo  
siento a mi lado y que me ha enviado el  
regalo más hermoso, mi pequeña hija,  
sentirla dentro de mí, me hace muy feliz y  
completa.*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Magister Edna Ramírez, quien desde que la conocí, mostró un cariño especial hacia mi persona, agradecerle por su tiempo, paciencia, profesionalismo y entereza por este trabajo de investigación.

## ÍNDICE

	PÁG.
Resumen	1
<b>CAPITULO I: PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Identificación del problema	5
1.3 Definición del problema	6
1.4 Justificación/importancia	7
1.4.1 Justificación teórica	7
1.4.2 Justificación práctica y social	7
1.4.3 Justificación metodológica	8
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
<b>CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 Bases teóricas	10
2.1.1 Estrés	10
2.1.1.1 Ciclo del estrés	12
2.1.1.2 Causas del estrés	13
2.1.1.3 Efectos del estrés	15
2.1.2 Estrés laboral	17
2.1.2.1 Factores del estrés laboral	18
2.1.2.2 Entornos saludables	19
2.1.3 Estresores	20
2.1.3.1 Estresores individuales	21
2.1.3.2 Estresores del entorno o extra-organizativos	21
2.1.3.3 Estresores organizativos	22
<b>CAPITULO III: ESTUDIOS PREVIOS Y MARCO CONCEPTUAL</b>	
3.1 Estudios previos (antecedentes teóricos)	24
3.1.1 Nacionales	24
3.1.2 Internacionales	27
3.2 Marco conceptual	30
<b>CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Lugar de estudio	33
4.2 Descripción del método y diseño	34
4.2.1 Método inductivo	34
4.2.2 Diseño: no experimental de corte transversal	34
4.3 Tipo y nivel de investigación	34
4.3.1 Tipo de investigación: correlacional	34
4.3.2 Nivel de investigación: básico	35
4.4 Población muestral	35
4.5 Unidad de análisis	36
4.6 Criterios de selección	36
4.6.1 Criterios de inclusión	36



4.6.2	Criterios de exclusión	36
4.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.8	plan de recolección, procesamiento y presentación de resultados	39
4.8.1	consideraciones éticas	40
4.8.2	principios éticos	40
<b>CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>		
5.1	Análisis de estresores de características personales	41
5.2	Análisis de estresores de características institucionales	47
5.2.1	Estresores Administrativos	47
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
6.1	Conclusión	56
6.2	Recomendaciones	56
6.3	Limitaciones	57
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		59
<b>ANEXOS</b>		

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

	Página
Figura 1: Ciclo del estrés	12
Figura 2: Factores intervinientes en el estrés laboral	18

## **ÍNDICE DE CUADROS**

	Página
Cuadro 1: Peligros relacionados con el estrés	14
Cuadro 2: Consecuencias del estrés	16

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

	Página
Gráfico 1: Distribución porcentual de: sentimiento de enfado por no alcanzar objetivo	41
Gráfico 2: Distribución porcentual de: tristeza por no alcanzar objetivos	41
Gráfico 3: Distribución porcentual de: Frustración por falta de tiempo para cumplir labores	42
Gráfico 4: Distribución porcentual de: cualidades y/o habilidades de “líder” según su propia percepción	42
Gráfico 5: Distribución porcentual de: Habilidades laborales e influencia positiva sobre sus compañeros	43
Gráfico 6: Distribución porcentual de: Agotamiento, cansancio durante jornada laboral	43
Gráfico 7: Distribución porcentual de: Recarga laboral	44

Gráfico 8: Distribución porcentual de: dolor de cabeza y/o tensión laboral durante la jornada laboral	44
Gráfico 9: Distribución porcentual de: Irritabilidad durante La jornada laboral	45
Gráfico 10: Distribución porcentual de: Conflicto o enfrentamiento con compañeros relacionado al trabajo	45
Gráfico 11: Distribución porcentual de: Existencia de personal conflictivo en su entorno laboral <sup>46</sup>	
Gráfico 12: Distribución porcentual de: manejo satisfactorio de situación conflictiva	46
Gráfico 13: Distribución porcentual de: sobrecarga de trabajo (preparación de medicamentos y/o procedimiento en un tiempo reducido)	47
Gráfico 14: Distribución porcentual de: sentimiento de supervisión excesiva	48
Gráfico 15: Distribución porcentual de: sentimiento de supervisión escasa	48
Gráfico 16: Distribución porcentual de: Ha salido a apoyar y/o cubrir otro servicio que no era de la especialidad de cirugía?	49
Gráfico 17: Distribución porcentual de: Antes de salir a otro Servicio ¿preguntaron si conoce el manejo de Esa sala o si alguna vez ha trabajado en ella?	49
Gráfico 18: Distribución porcentual de: ¿solicitaron su opinión y/o participación en la toma de decisiones respecto al trabajo	50
Gráfico 19: Distribución porcentual de: ¿Su opinión es tomada en cuenta en algún problema laboral ocurrido en su servicio?	50

Gráfico 20: Distribución porcentual de: facilidades brindadas para capacitación	51
Gráfico 21: Distribución porcentual de: facilidades para cambio de turno	51
Gráfico 22: Distribución porcentual de sueldo suficiente para Cubrir gastos mensuales	52
Gráfico 23: Distribución porcentual de: sonidos que alteran la tranquilidad de su jornada laboral	52
Gráfico 24: Distribución porcentual de: Ruidos constantes que alteran su estado emocional	53
Gráfico 25: Distribución porcentual de: Iluminación es suficiente para desarrollo del trabajo	53
Gráfico 26: Distribución porcentual de: condiciones de limpieza y desinfección favorable	54
Gráfico 27: Distribución porcentual de: Condiciones de ventilación y temperatura adecuadas	54
Gráfico 28: Distribución porcentual de: ¿Cuenta con Material biomédico suficiente?	55

## RESÚMEN

AUTOR: Rocío Gutierrez Cuaresma

ASESOR: Edna Ramírez Miranda

El presente estudio titulado: Estresores personales e institucionales, que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval, 2016; tiene como objetivo principal: determinar los factores que predisponen al estrés laboral en las enfermeras del Centro Médico Naval.

En cuanto al diseño metodológico, el método es inductivo y el diseño no experimental de corte transversal; el tipo de investigación es correlacional, y el nivel de investigación es básico.

La técnica para recolección de datos es la encuesta y el instrumento es un cuestionario diseñado por la autora, el cual ha sido validado mediante la prueba de juicio de expertos que permitió mejorar la calidad, cantidad y contenido de los ítems a presentar. Para su validez interna se aplicó la prueba nominal cuyo resultado fue significativo.

La confiabilidad o “estabilidad de medias”, se revisó a través de la consistencia interna utilizando el coeficiente Alfa de Crombach y a su vez mediante la matriz de correlaciones. Como se trata de datos categóricos se utilizó el coeficiente de correlación de spearman.

Los resultados obtenidos, muestran que los factores que desencadenan el estrés laboral, están medianamente presentes en las

enfermeras del área de cirugía. El uso de los conceptos expuestos en el marco teórico, permite abordar e identificar dicha problemática.

El factor de características personales, están en su mayoría presentes en las enfermeras del área de cirugía así como los factores propios del trabajo.

## **CAPITULO I: PROBLEMA**

### **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La salud no es solamente la ausencia de afecciones o enfermedades sino también, “un estado de completo de bienestar físico, mental y social” (1)

Como consecuencia de querer analizar los problemas psicosociales sucedidos en el ámbito laboral, a finales de los 80, la OMS publicó un estudio denominado: “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, donde se menciona la importancia de tener en cuenta el factor estrés laboral cuando se trataba de mejorar la salud en el trabajo o salud ocupacional. En este mismo estudio se define el burnout como: “una respuesta al estrés emocional crónico con tres factores que inciden en él: cansancio emocional/físico, descenso de la productividad y notable despersonalización” (2)

Las cifras más altas de trabajadores que sufren estrés laboral son Suiza con un 68%, seguido de Noruega y Suecia con un 31%, seguido de Alemania con un 28% manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país (3) .

Trabajar en el sector servicios puede incrementar hasta en un 58% la posibilidad de sufrir una isquemia cerebral. Empleos como el de camarero, auxiliar de enfermería o bombero, están considerados como trabajos con un nivel de estrés tan alto que están relacionados con un riesgo mayor de accidente cerebro vascular, según un análisis de seis grandes estudios realizados por la Academia Americana de Neurología en los que se analizó una muestra amplia de población (138,782 participantes) durante periodos que duraron entre 3 y 17 años. (4)

Diversos estudios muestran que uno de los grupos más afectados por el estrés en su trabajo diario es el de los profesionales de enfermería. Entidades internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), El Consejo internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), han reconocido la importancia del trabajo de enfermería en el campo de la salud, al tiempo que han identificado condiciones de trabajo inadecuadas que afectan como el incremento de la carga laboral, la pérdida de seguridad laboral, la falta de suministros para la prestación de servicios, los bajos salarios, la falta de recurso humano de enfermería y el incremento de procesos judiciales. (5)

De este modo, casi cualquier elemento o agente ya sea interno o externo puede convertirse en estresor. Sería inútil elaborar una lista exacta de estresores considerando la cantidad y variedad de los mismos; sin embargo se puede afirmar que existen elementos con mayores probabilidades de operar como estresores que otros, aunado también, al contexto, frecuencia de ocurrencia, combinación de los mismos, entre otras condiciones.



El estrés de origen ocupacional se debe a la interacción entre múltiples factores de riesgo e incluye aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y organización del trabajo y diversos componentes psicosociales tanto laborales como extra laborales (6).

Varios estudios han demostrado que las condiciones en que se desempeña un puesto de trabajo, la oportunidad de controlar, la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración y la seguridad física entre otros son factores relevantes para el bienestar psicológico de los trabajadores y para su salud mental (7)

La satisfacción laboral incide directamente en el buen desempeño profesional y en la calidad de vida de quien realiza el servicio, en este caso, del personal asistencial.

## **1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas que plantean que la respuesta de estrés es el resultado de la interacción entre las características de los individuos y las demandas del medio en que se desarrolla (8)

Los profesionales de servicio asistencial, llámese enfermeras, frecuentemente manifiestan la existencia de situaciones de estrés negativo o distrés tales como: ansiedad, temor, depresión entre otros. Esta situación indica la presencia de estrés laboral que evidentemente

se convierte en un elemento negativo no solo para el profesional asistencial sino también para el entorno incluyendo el paciente.

Desde el punto de vista personal, se trata de una persona, un ser humano afectado en sus emociones y sensaciones, anímicamente descompensado, laboralmente insatisfecho y personalmente descontento y ansioso. La vida personal de este profesional afecta seriamente su desempeño laboral y su permanencia en el servicio fácilmente puede afectar a todo el equipo de trabajo.

Desde el punto de vista institucional, cuando se agudiza el mal y se transforma en síndrome de Burnout, se pierde al profesional pues se convierte en paciente y necesita tratamiento para recuperarse o minimizar su mal ocasionando un desequilibrio en el equipo de trabajo y evidentemente en la institución.

En este contexto, las instituciones tienen un papel protagónico en el esfuerzo que deben realizar para evitar el estrés laboral y su ocurrencia crónica que se traduce en síndrome de burnout. Por lo tanto en aras de preservar la calidad del servicio y más importante aún de mantener y mejorar la calidad de vida laboral de sus involucrados, es necesario seguir investigando en el tema a fin de tomar acciones preventivas en beneficio del personal asistencial.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN/IMPORTANCIA**

### **1.4.1 Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación se constituye en una guía académica y metodológica de consulta para búsquedas relacionadas a estresores, estresores personales, estresores institucionales, y estrés laboral; debido a la recopilación, clasificación y selección de información referencial, teórica y metodológica actualizada sobre el tema a tratar.

### **1.4.2 Justificación práctica y social**

La aplicación práctica radica en el beneficio de las enfermeras profesionales de cirugía del Centro Medico Naval, quienes encontrarán en el presente trabajo de investigación, resultados de interés para prevenir y afrontar exitosamente el problema de estrés laboral.

La importancia social radica en el beneficio para sus recursos humanos quienes conocedores de los factores personales e institucionales que podría provocar estrés laboral, tomarán las medidas preventivas y lograrán mejorar las relaciones que se desarrollan dentro del servicio lo cual redundará en beneficio del equipo asistencial de trabajo y, especialmente de la población asistida, es decir, de los pacientes.

### 1.4.3 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación va a apoyar a la comunidad científica por la validez del diseño metodológico propuesto y por la confiabilidad de los datos obtenidos a través de un instrumento de recolección de datos lo cual permitirá conseguir información de primera mano, es decir de la población afectada (profesionales de enfermería).

Del mismo modo la selección del tipo de estudio, población, recolección y procesamiento de información, así como los criterios de inclusión y exclusión, se constituyen en un aporte metodológico que servirá de referencia para futuras investigaciones.

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 Objetivo general

Determinar los factores que predisponen el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval, 2016. Lima-Perú.

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Definir el perfil de las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval.
- Identificar los estresores personales que desencadenan el estrés laboral de las enfermeras de cirugía del Centro Médico-Naval.

- Identificar los estresores institucionales que desencadenan el estrés laboral de las enfermeras de cirugía del Centro Médico-Naval.

## **CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 BASES TEÓRICAS**

#### **2.1.1 Estrés**

Según la Real Academia de la Lengua Española, se refiere al estrés como: “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos, a veces graves” (9)

El concepto de estrés adolece de la ambigua bendición de ser demasiado bien conocido y demasiado poco entendido, se deriva del vocablo latín “stringere” que significa “provocar tensión”. Se empezó a utilizar desde el siglo XVI para expresar dureza, tensión, diversidad o aflicción; tiene antecedentes en la medicina a partir del siglo XIX (10) .

Técnicamente a palabra inglesa stress, se refiere a una fuerza que deforma los cuerpos. En su acepción corriente equivale más o menos a carga o presión. En cambio, en biología, el término estrés toma con frecuencia un sentido diferente, ya que se utiliza para aludir a las reacciones fisiológicas estereotipadas de “tensión” del organismo cuando se expone a diversos estímulos ambientales que se denominan factores de estrés, por ejemplo cambios o presiones del medio ambiente y exigencias de adaptación a éste (11)

Walter B. Cannon es uno de los padres del enfoque teórico del estrés; durante los años treinta, estudió la respuesta

de activación neurovegetativa y de la médula suprarrenal ante la presentación de estímulos que amenazan la homeostasis; en sus estudios comunicó “los niveles críticos del estrés”, y los definió como aquellas situaciones que producen un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. En 1936, Hans Selye, otro de los exponentes de la perspectiva teórica del estrés, definió al “síndrome general de adaptación”, como la respuesta del organismo a algo perdido, un desequilibrio al que se debe enfrentar, lo divide en Distrés y Estrés (12).

El Distrés se refiere al estrés perturbado o “malo” y el segundo al estrés “bueno” o que produce resultados positivos o constructivos, otros enfoques teóricos son la perspectiva interaccionista de Sutherland y Cooper que conduce a modelos relacionales (1997) y la teoría transaccional del estrés de corte cognoscitivo de Cohen y Lazarus (1979). Lazarus y Folkman (1986) y Lazarus (2000). (*Ibídem*)

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas que plantean que la respuesta del estrés, es el resultado de la interacción entre las características de los individuos y las demandas del medio en que se desarrolla (8) (13) .

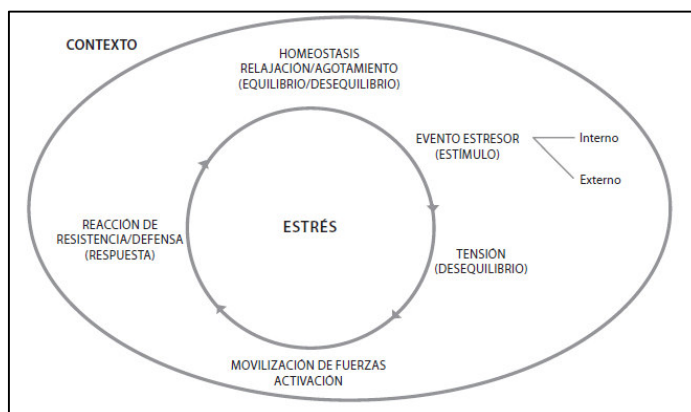
El estrés, es entonces, una respuesta general de adaptación del organismo ante las diferentes demandas del medio, cuando éstas se perciben como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del individuo (12).

Oblitas (2005), lo define como: “una fuerza que condiciona el umbral de tolerancia e la persona; niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma a las exigencias del entorno (14) .

#### 2.1.1.1 *Ciclo del estrés*

Una experiencia se considera como estresante cuando se percibe cognoscitivamente como retadora, desafiante, amenazante, dañina, o desagradable para la persona. Las personas se diferencian por sus reacciones al estrés, dependiendo del significado psicológico que tenga el evento para ellos. El grado de ansiedad que experimenta el individuo se determina por la relevancia de la situación. Un ejemplo son las situaciones de logro en las cuales el estrés puede depender de las consecuencias del éxito o fracaso (15).

**Figura 1: Ciclo del estrés**



Fuente: (Duran, 2010: 71)



La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo para adaptarse al cambio, o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés, cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal (15).

#### *2.1.1.2 Causas del estrés*

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas, pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva (16)

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés, es aquel en que las exigencias y presiones, superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso. Cuánto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuánto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones

del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral (*Ibídem*).

La mayor parte de las causas de estrés laboral, están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales por lo que se denominan peligros relacionados con el estrés. Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías e peligros relacionadas con el estrés, enumerados en el Cuadro I. No debemos olvidar no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas (16).

### **Cuadro 1: Peligros relacionados con el estrés**

#### **CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO**

##### Características del Puesto:

- \* Tareas monótonas, aburridas y triviales.
- \* Falta de variedad.
- \* Tareas desagradables.
- \* Tareas que producen aversión.

##### Volúmen y Ritmo de trabajo:

- \* Exceso o escasez de trabajo.
- \* Trabajos con plazos muy estrictos.

##### Horario de Trabajo:

- \* Horarios de trabajo estrictos e inflexibles.
- \* Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- \* Horarios de trabajo imprevisibles.
- \* Sistemas de turnos mal concebidos.

##### Participación y Control:

- \* Falta de participación en la toma de decisiones.
- \* Falta de Control (por ejemplo sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

**CONTEXTO LABORAL:**Perspectivas profesionales, estatus y salario:

- \* Inseguridad laboral.
- \* Falta de perspectivas de promoción profesional.
- \* Promoción excesiva o insuficiente.
- \* Actividad poco valorada socialmente.
- \* Remuneración por trabajo a destajo.
- \* Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros.
- \* Exceso o carencia de capacidades para el puesto..

Papel en la entidad:

- \* Papel indefinido
- \* Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- \* Tener a cargo a otras personas.
- \* Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus Problemas

Relaciones interpersonales:

- \* Supervisión inadecuada, desconsiderada, no proporciona apoyo.
- \* Malas relaciones con los compañeros.
- \* Intimidación acoso y violencia.
- \* Trabajo aislado o en solitario.
- \* Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional:

- \* Mala comunicación
- \* Liderazgo inadecuado.
- \* Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Fuente: OIT, 2004

### 2.1.1.3 *Efectos del estrés*

El estrés afecta de modo diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos, pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar (16).

Cuando el individuo está bajo estrés, le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas (16)

El estrés también puede afectar el sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones (*Ibídem*).

#### **Cuadro 2: Consecuencias del estrés**

##### **CUANDO ESTÁ SOMETIDO A ESTRÉS LABORAL EL INDIVIDUO PUEDE:**

- \* Estar cada vez más angustiado e irritable.
- \* Ser incapaz de relajarse y concentrarse.
- \* Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones.
- \* Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con éste.
- \* Sentirse cansado, deprimido e intranquilo.
- \* Tener dificultades para dormir.
- \* Sufrir problemas físicos graves como:
  - Cardiopatías.
  - Trastornos digestivos.
  - Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza.
  - Trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores).

Fuente: OIT, 2004

La salud de los trabajadores constituye la salud de la organización; de este modo, una organización que no goce de buena salud evidentemente no podrá conseguir el mejor resultado de sus empleados. Por lo tanto, en un mercado cada vez más competitivo, es responsabilidad de las organizaciones, asegurar la salud de sus

colaboradores y mejorar sus condiciones laborales para minimizar situaciones de estrés que podrían significar, en situaciones extremas, el fracaso de la organización

### 2.1.2 Estrés laboral

El trabajo de investigadores como: Cohen, Lazarus y Folkman permite que el estrés se estudie con enfoque de las reacciones fisiológicas y psicológicas del individuo a ambientes desagradables –síntomas-, en las características ambientales – estresores- que inciden sobre el sujeto de una forma disruptiva, provocando cambios en él como una interacción o transacción entre el sujeto y su ambiente (12).

Wallace y Szilagyi en 1982, lo definieron como “una experiencia interna o posición, que crea un desequilibrio fisiológico o psicológico en el individuo”, y lo agrupa en dos categorías: estrés laboral u organizacional asociado a causas organizacionales y el estrés de la vida diaria (life stress) relacionado con causas individuales y/o familiares (Ibid).

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan (17) (18).

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. El

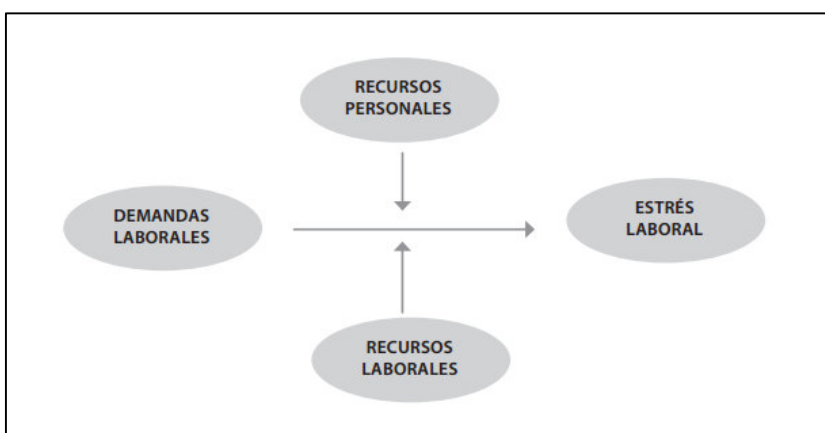
estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral (16) .

En este contexto, es responsabilidad de las instituciones desarrollar programas para minimizar y evitar el estrés en sus colaboradores que de no tomar acciones preventivas generaría problemas en el equipo de trabajo e incluso convertirse en un problema crónico y derivar en el síndrome de Burnout.

#### 2.1.2.1 Factores del estrés laboral

En el siguiente gráfico se visualizará tres factores que desencadenan el estrés laboral en términos de Bresó (2008) y Dolan et al (2005), (15)

**Figura 2:** Factores intervinientes en el estrés laboral



Fuente: Adaptado de Bresó, 2008

De este modo, podemos indicar tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (Ibid):

- Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
- Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas
- Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos

El balance desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona experimente.

#### *2.1.2.2 Entornos saludables*

Un entorno laboral saludable, no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud (16)

Los profesionales de la higiene del trabajo, han observado que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general en la salud de un trabajador (9).

A partir de este concepto ha surgido paulatinamente la idea de la relación del trabajo con la salud en un sentido amplio. Mientras que se entiende por enfermedades profesionales, las provocadas por ciertos factores bien definidos del medio laboral, los trastornos de la salud que se consideran relacionados con el trabajo pueden tener causas múltiples, una de las cuales, en mayor o menor medida, será el medio laboral (2).

Un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (1)

### 2.1.3 Estrés

Por estresor se entiende el agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés. En este sentido, todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio externo puede ser un estresor; aunque abundan los estresores potenciales, los estresores reales son mucho menos numerosos (15).

A efectos de identificar los estresores asociados, se han categorizado en tres niveles de estresores: individuales (*Ibídem*):



### 2.1.3.1 *Estresores Individuales*

Estresores individuales: considera los aspectos personales (a partir de las diferencias individuales) que influyen en la interpretación subjetiva tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción en consecuencia:

- a) Cognitivo/afectivas: por ejemplo creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, locus de control, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.
- b) Conductuales: habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad entre otros.
- c) Demográficas: edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros

### 2.1.3.2 *Estresores del entorno o extra-organizativos (15)*

Comprende factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona (problemas como las guerras, el terrorismo, el hambre, la pobreza, el deterioro el medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, entre otros).

### 2.1.3.3 *Estresores organizativos (Ibídem)*

Pueden ser agrupados en cuatro tipos:

- a) Estresores del ambiente físico como: luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico entre otros.
- b) Estresores de nivel individual: Tipo de trabajo<sup>1</sup>, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas.
- c) Estresores de nivel grupal (interpersonales):
  - En cuanto al trabajo de grupo: conflicto grupal, presiones del grupo, posibilidades de interacción con los colegas (en el trabajo, en los descansos y después del trabajo); tamaño y cohesión del grupo primario de trabajo; reconocimiento por el trabajo realizado; apoyo social; apoyo instrumental; carga de trabajo equitativa; acoso.
  - En cuanto a supervisión: Participación en la toma de decisiones, recibir retroalimentación y reconocimiento del supervisor; ofrecer retroalimentación al supervisor; cercanía de la supervisión; exigencias poco claras o contradictorias; acoso.
- d) Estresores organizativos: (15)

Entre los que destacan las siguientes dimensiones:

---

<sup>1</sup> Por ejemplo los trabajos que implican contacto con padecimientos, enfermedades o lesiones de las personas; (por ejemplo: la policía o los servicios médicos de urgencia), o en los que el propio personal hace frente a un peligro físico (buzos, trabajadores de la industria pesquera), o a amenazas de violencia (guardas, jurados), pueden constituir pesadas cargas emocionales para los empleados y producir estrés.

- Condiciones relativas a la empresa tales como estructuras (puesto directivo frente a la cadena de producción); prestigio relativo del puesto; estructura empresarial poco clara; burocracia organizativa; políticas discriminatorias, estilos gerenciales, tecnología.
- Aspectos temporales de la jornada laboral y del propio trabajo: Trabajo nocturno y por turnos; horas extraordinarias no deseadas o “excesivas”; el pluriempleo; un ritmo rápido de trabajo, especialmente cuando hay que estar muy vigilante; tiempos de entrega; programación de los ciclos de trabajo y de reposo; la variación de la carga de trabajo.
- Contenido de trabajo: trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos; tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.
- Otros aspectos: relación entre incentivos y rendimiento (evaluación del desempeño), controles de calidad, traslados del lugar de trabajo dentro y fuera del país, estabilidad laboral, diseño del puesto de trabajo, entre otros.

Es importante señalar que el nivel de participación del trabajador asociada con su actividad, pueden ser considerados como estresantes. De este modo, la responsabilidad o participación por exceso o por defecto respecto a la toma de decisiones en la organización podrían significar un factor importante de estrés en el trabajo (15).

## **CAPITULO III: ESTUDIOS PREVIOS Y MARCO CONCEPTUAL**

### **3.1 ESTUDIOS PREVIOS (ANTECEDENTES TEÓRICOS)**

#### **3.1.1 Nacionales**

Los estudiantes: Christian R. Mejía; Henry L. Allpas-Gomez; Onice J. Cáceres y Red Gis Perú. (2015). Lima. Realizaron un estudio titulado: “Factores socio laborales asociado al maltrato psicológico, físico y sexual de en el personal de salud de dos hospitales de Lima-Perú”.

Objetivo: Determinar los factores asociados al maltrato laboral en el personal de salud de dos hospitales de Lima.

Método: Estudio transversal analítico, en base a una encuesta que se tomó al personal de salud de dos hospitales de Lima-Perú, utilizando un muestreo por conveniencia. Se indagó la percepción de maltrato físico, psicológico y sexual durante su trabajo en la institución; para obtener resultados analíticos se usó los modelos lineales generalizados; familia Poisson y función de enlace log.

Resultados: De los 201 encuestados el 62% fueron mujeres, con una mediana de edades de 34 años. El 90% (149) se ha sentido maltratado por lo menos una vez en alguno de los 3 tipos de ítems evaluados. El maltrato psicológico se presentó entre el 81-90%, el maltrato físico del 49-66% y el sexual del 21-34%. En la estadística multivariada, se encontró que el único que mantuvo su asociación con el maltrato físico fue la cantidad de años de egreso (razón de prevalencia ajustada: 1,02; Intervalo de confianza al 95%: 1,01-1,03; valor p: 0,004).

Conclusiones: Es alta la frecuencia de maltrato en el personal de salud evaluado, siendo el maltrato psicológico el presente en casi la

totalidad de los encuestados, esto un problema del ámbito laboral y profesional, que debe ser evaluado e intervenido, para la mejora del ambiente laboral.

Otro estudio de Pajuelo Baldeón & Ingrid Fanny. (2016). Lima. Titulado: "Síndrome de Burnout y su relación con las características personales de los Internos de Obstetricia de la Universidad Mayor de San Marcos, Lima-2015".

Objetivo: relacionar la presencia del Síndrome de Burnout y las características personales de los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima durante el año 2015.

Metodología: estudio de tipo observacional con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, en el que se trabajó con 66 internos de obstetricia que cumplieron con los criterios de inclusión. En el análisis de los datos se tuvo en cuenta el cálculo de frecuencias (absolutas y relativas), medidas de tendencia central y de dispersión, así como el uso de una prueba no paramétrica de la Chi cuadrada, la cual se utilizó para estimar el grado de relación entre dos variables cualitativas, considerando como valores significativos a un p menor de 0.05.

Resultados: la prevalencia del Síndrome de Burnout fue de 10.6% en los internos de obstetricia. Al evaluar por dimensiones el síndrome de Burnout, el 48.5% alcanzó un nivel medio y el 30.3% un nivel bajo, para la dimensión cansancio; el 89.4% alcanzó un nivel bajo, y el 72.7% un nivel alto para la dimensión eficacia. De las características demográficas de los internos de obstetricia el 90.9% son de sexo femenino, el 91% vive con sus padres, el 4.5% tiene hijos, el 12.1% cuenta con alguna persona que le demanda dependencia económica y el 78.8% no tiene trabajo remunerado.

En cuanto a las características académicas, el 57.6% ha desaprobado o tuvo algún problema durante la rotación de internado, el 93.9% tiene más de 10 horas en la sede hospitalaria, el 90.9% tiene menos de 6 horas de sueño en el internado, el 27.3% “regular”, el 48.5% de los internos pensó en retirarse de la carrera y el 60.6% pensó en cambiar de carrera. Se observa relación entre la persona con quien vive el interno y la presencia de este síndrome ( $p=0.005$ ), además se evidencia que la relación con el equipo de salud está relacionado significativamente con la presencia de este síndrome ( $p=0.038$ ).

Conclusión: el vivir con los familiares ( $p=0.005$ ) y tener una relación regular con el equipo de salud ( $p=0.038$ ) se relacionan significativamente con la presencia del Síndrome de Burnout.

Por su parte, los investigadores: Antonia Mamani Encalada, Roxana Obando Zegarra, Ana María Uribe Malca y Maritza Vivanco Tello. (2007). Lima, estudiaron los: “Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia”.

Objetivo: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia.

Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006. Conclusiones: las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout.

### 3.1.2 Internacionales

El estudio presentado por los investigadores: Manuel Pulido-Martos, José M. Augusto-Landa y Esther López-Zafrá. (2016). España; titulado: “Estudiantes de enfermería en prácticas clínicas: El rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y el bienestar psicológico”.

Objetivo: analizar la influencia que tiene la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) sobre los estresores ocupacionales y el bienestar psicológico, en estudiantes de Enfermería durante su periodo de prácticas clínicas.

Metodología: El estudio es descriptivo, transversal y basado en auto-informes. Un total de 127 estudiantes de enfermería que realizaban sus prácticas en centros de salud y hospitales completaron, en el momento en que realizaban sus prácticas clínicas, una batería de cuestionarios que medían IEP, estresores ocupacionales específicos al ámbito de la Enfermería y bienestar psicológico. La selección se realizó en el periodo en que atendían a clases teóricas en la universidad.

Resultados principales: La atención a las emociones es el principal predictor del estrés ocupacional durante el periodo de prácticas. Por otra parte, son la claridad emocional y la regulación las dimensiones que predicen el bienestar psicológico. En conjunto, la atención a las emociones y la regulación emocional explican la varianza de 5 sobre 9 fuentes de estrés durante las prácticas clínicas.

En concreto, contacto con el sufrimiento, incapacidad para controlar la relación con el paciente, pacientes que buscan relaciones íntimas, implicación emocional y sobrecarga laboral. Asimismo, la claridad emocional y la regulación explican conjuntamente, parte de la varianza de las dimensiones de bienestar psicológico.

Conclusión principal: Los niveles de Inteligencia Emocional ayudan a los estudiantes de Enfermería a afrontar mucho mejor las situaciones estresantes del trabajo. Estos resultados son muy importantes puesto que la inclusión de programas de entrenamiento en inteligencia emocional ayudaría a preparar a los futuros enfermeros ante los estresores ocupacionales, propios de su trabajo, y a afrontarlos adecuadamente.

Por su parte, Ernesto Rosario-Hernández, Lilian V. Rovira Milán, Anastasio Rodriguez Irizarry, Angela Velásquez Lugo, Iliá Rosario Nieves, Antonio Zapata Solá. (2016). Colombia. Se enfocaron en realizar un estudio titulado: "La Relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estresores laborales, emociones y acoso psicológico: El efecto moderador de las emociones negativas.

El objetivo de la presente investigación fue auscultar la relación entre la manifestación de conductas laborales contraproducentes, estrés ocupacional, conflictos interpersonales, emociones, autonomía laboral y el acoso psicológico "mobbing"; así como examinar cuales de estas variables predecían la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Además, se pretendía examinar el efecto moderador de las emociones, en específico las emociones negativas.

Metodológicamente, se trabajó con una muestra igual a 201 personas que estaban empleadas quienes participaron en el estudio, de éstos, un 30.8% (62) fueron hombres y un 68.7% (138) fueron mujeres. La edad promedio de las personas participantes fue igual a 39.28 años de edad y la educación promedio fue igual a 16.31, lo cual es equivalente a cuatro años de universidad. La muestra de personas estaba empleada en diferentes organizaciones en Puerto Rico y fueron seleccionadas por su disponibilidad. Los resultados sugieren que los



diferentes estresores laborales se asocian a la manifestación de conductas laborales contraproducentes. Además, se llevaron a cabo varios análisis de regresión múltiple para examinar las variables que predijeran la manifestación de conductas laborales contraproducentes y se encontró que la percepción de las diferentes estrategias de acoso psicológico parece ser el mejor predictor de estas manifestaciones.

También se llevaron a cabo varios análisis de regresión jerárquicas moderada para examinar el efecto moderador de las emociones negativas en la manifestación de conductas laborales contraproducentes y al parecer estas emociones tienen algún tipo de efecto. Se discuten los hallazgos y sus implicaciones prácticas para las organizaciones.

Los investigadores: Zambrano Plata y Gloria Esperanza. (2006). Venezuela. Desarrollaron un estudio Titulado: “Estresores en las unidades de cuidado intensivo”.

El objetivo fue determinar el nivel de estrés e identificar los estresores que afectan al personal de enfermería que labora en la unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en el municipio de Cúcuta (Norte de Santander).

Metodología: Durante el primer semestre de 2005, se desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal, en una muestra conformada por 22 enfermeras y 59 auxiliares de enfermería para un total de 81 sujetos. Para obtener la información se aplicó el cuestionario: “estresores laborales para enfermería”, diseñado por Reig A. y Caruana A. (1990), en el que se presentan 68 estresores, valorando en qué medida cada situación representa una fuente de estrés.

Resultados: Se encontró que la mayor parte del personal de enfermería que labora en la UCI, presenta algún grado de estrés (94%); los niveles altos y máximos de estrés son producidos por

situaciones relacionadas con “conflictos con los superiores” (52%), seguido de la sobrecarga laboral (40%) y el “contacto con el dolor y la muerte (26%). Se observó un mayor grado de estrés en el personal de enfermería con el cargo de enfermeras jóvenes con estado civil casado, con menor experiencia laboral, que trabajan en instituciones privadas y que tienen contratación a término indefinido.

### 3.2 MARCO CONCEPTUAL

**Enfermera:** Es aquella mujer que se dedica al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular. La enfermera o enfermero son personas que han seguido la carrera de enfermería dictada dentro de las facultades de medicina y considerada una carrera universitaria a pesar de ser más corta e implicar menores conocimientos que la de medicina.

**Estrés:** Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales. Biología: Conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos, como por ejemplo, el frío, el miedo, la alegría, etc.

**Distrés:** Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

**Estresores:** El enfoque que se centra en los estímulos, otorga importancia central a las situaciones que provocan estrés (estresores o estresantes).

**Estresores institucionales:** Son estresores independientes de las características personales de los individuos. Ejemplos: un despido, sobrecarga de trabajo, preocupaciones económicas, etc.

**Estrés laboral:** El estrés laboral o estrés en el trabajo, es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral, puede provocar la saturación física o mental del trabajador generando diversas consecuencias que no solo afectan a su salud sino también a la de su entorno más próximo.

**Estrés personal:** Se aplica habitualmente a la situación provocada por un exceso de presiones acontecidas en la vida diaria de cada persona y se manifiesta como una descarga en el organismo producido por la acumulación de tensión física y emocional. Los eventos extremos como generadores de estrés suelen ser situaciones habituales que pueden “acumularse” en sus efectos hasta que se llega al límite.

**Personal asistencial:** Grupo de trabajadores cuya labor es complementaria al trabajo de los médicos, directamente relacionados con el trabajo médico. Ejemplo: Enfermeras, técnicas de enfermería, paramédicos y asistentes dentales.

**Salud Mental:** Es en términos generales, el estado de equilibrio entre una persona y su entorno socio-cultural que garantiza su participación laboral, intelectual y de relaciones para alcanzar un bienestar y calidad de vida. Comúnmente se utiliza el término “salud mental” de manera análoga al de “salud o estado físico”, definiendo a la

salud mental de la siguiente manera: “La salud mental abarca una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental incluido en la definición de salud que brinda la OMS<sup>2</sup>: “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones a enfermedades”.

**Satisfacción laboral:** Grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

**Síndrome:** Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

**Síndrome de Burnout:** Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

---

<sup>2</sup> Organización Mundial de la Salud

## **CAPITULO IV: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **4.1 LUGAR DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó en el Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, perteneciente a la Marina de Guerra del Perú, institución castrense ubicada en la avenida Venezuela s/n Bellavista Callao, teléfono 6131700. Este centre médico, brinda atención a todos los miembros militares de la Marina de Guerra del Perú y sus familias específicamente en los servicios de Cirugía, donde se atiende a pacientes en los periodos pre operatorio y post operatorio.

El personal de enfermería se encuentra frecuentemente sometido a situaciones estresantes constituyéndose en el grupo más vulnerable a presentar cuadros de estrés.

Los estresores son diversos, sin embargo para efectos de la investigación se va a estudiar los estresores personales y los estresores institucionales considerando que son inherentes y constantes en el desarrollo de su actividad de servicio.

Esto se ve frecuentemente sociabilizado por las enfermeras quienes se quejan por las bajas expectativas profesionales, exceso de carga laboral, bajo salario, acompañada de una escasa consideración institucional, poco reconocimiento social de la labor profesional de la enfermería.

Del mismo modo, las obligaciones, las responsabilidades, acompañada de los estresores personales inherentes a cada realidad como ser humano tales como: estrés, depresión, frustración y cuya intolerancia al manejo de éstos, derivan en el conocido síndrome de Burnout.

## **4.2 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO**

### **4.2.1 Método: Inductivo**

En este método se desciende de lo general a lo particular, de forma que partiendo de enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se interfieren enunciados particulares, pudiendo ser axiomático-deductivo cuando las premisas de partida la constituyen axiomas (proposiciones no demostrables), o hipotético-deductivo si las premisas de partida son hipótesis contrastables.

### **4.2.2 Diseño: No experimental de corte Transversal**

Se dice que el diseño es no experimental, pues no se va a manipular al objeto de estudio. Los diseños de investigación transeccional o transversal, recolectan datos en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es decir, algo similar a tomar una fotografía de algo que sucede a fin de capturar las características de ese momento.

## **4.3 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

### **4.3.1 Tipo de investigación: Correlacional.**

Un estudio correlacional determina si dos variables presentan relación alguna o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con el aumento o disminución en la otra variable y determinar de este modo la

relación en mención. Cuando ambas variables presentan el mismo comportamiento numérico, se les llama directamente proporcionales, en caso contrario; si el valor numérico de una variable aumenta y la otra variable disminuye, se les conoce como variables inversamente proporcionales.

#### 4.3.2 Nivel de investigación: Básico

También recibe el nombre de investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él. La finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

### 4.4 POBLACIÓN MUESTRAL

La población estuvo conformada por la totalidad de enfermeras asistenciales de las áreas de cirugía tales como: cirugía de mujeres, cirugía de varones, urología y especialidades quirúrgicas, neurocirugía, cirugía plástica, otorrinolaringología, oftalmología y traumatología del Centro Medico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el distrito de Bellavista – Callao, hospital perteneciente a la Marina de Guerra del Perú – Ministerio de Defensa.

La población muestral estará conformada por 31 enfermeras quienes cumplen con los criterios de inclusión y firmaron el consentimiento informado para participar en el proceso de levantamiento de información.

La muestra estará concebida durante el período 2016 y se podrá contar con información confiable o de primera mano considerando que la fuente de información es nuestro objeto de estudio. Para el efecto se aplicará estadística descriptiva e inferencial y para la determinación de las asociaciones entre las variables, el coeficiente de correlación de spearman.

#### **4.5 UNIDAD DE ANÁLISIS**

Enfermeras asistenciales de cirugía del Centro médico Naval.

#### **4.6 CRITERIOS DE SELECCIÓN**

##### **4.6.1 Criterios de inclusión**

- Enfermeras asistenciales que laboran en el área de cirugía
- Enfermeras que acepten colaborar con el presente proyecto de investigación.
- Enfermeras que firmen el consentimiento informado aprobando su participación.

##### **4.6.2 Criterios de exclusión**

- Enfermeras que no acepten participar en la aplicación de encuestas.
- Enfermeras que no firmen el consentimiento informado.
- Enfermeras con cargo administrativo, de vacaciones, permiso o licencia.



#### 4.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En la investigación se utilizará la técnica de encuesta con la aplicación del instrumento cuestionario auto administrado, ya que los investigados o consultados, presentan la capacidad y los conocimientos suficientes como para ser llenados por ellos mismos.

El cuestionario o ficha de recolección de datos, consta de 28 preguntas estructuradas de la siguiente manera:

El primer grupo contiene interrogantes correspondientes a estresores personales y está formado por 12 preguntas relacionadas con: tristeza, frustración, enfado, irritabilidad, entre otros.

A. Estresores personales —————> 12 preguntas

El segundo grupo contiene interrogantes correspondientes a estresores institucionales y está formado por 16 preguntas de las cuales 10 se refieren a estresores administrativos y 6 a estresores de logística a infraestructura.

B. Estresores institucionales —————> 16 preguntas

B.1 Estresores Administrativos ..... 10 preguntas

B.2 Estresores de infraestructura... 6 preguntas  
y logística

Todas las respuestas están enmarcadas en la escala de Likert con un total de 84 puntos. Cada uno de los ítems, contiene un número de síntomas, y cada grupo de síntomas, está calificado en una escala de uno (1) a tres (3):

1	=	Nunca
2	=	A veces
3	=	Siempre

Para los análisis de resultados se aplicara el alfa de Cronbach y para efectos de validación del instrumento la tabla binomial en función de las variables del estudio.

Para la recolección de datos, se empleará una fuente primaria que la constituirá el personal de enfermería.

Cuanto mayor es el puntaje obtenido en los estresores, se incrementa las posibilidades de desencadenar el estrés laboral.

Las 28 preguntas fueron evaluadas según el siguiente puntaje de resultados:

0 – 42	:	Ausente
43 – 84	:	Presente

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos para lo cual se contó con 8 profesionales de enfermería quienes a través de sus observaciones y recomendaciones sobre contenido, calidad y cantidad de los ítems evaluados, permitieron mejorar el instrumento de recolección de datos.

Los ítems fueron sometidos a la prueba nominal para su validez interna cuyo resultado fue: significativo con un coeficiente de  $p = 0.017$ .

La confiabilidad o estabilidad de medias, mide el grado en que los puntajes observados, estén libres de error de medida. Se revisó la confiabilidad mediante “consistencia interna” utilizando el Kuder Richardson con un valor 0.74 que dotó al instrumento con un nivel de confiabilidad: aceptable, tomando en cuenta todos los ítems de cada dimensión.

#### **4.8 PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se realizará el correspondiente trámite administrativo con el fin de obtener la autorización del Director del Centro Medico Naval y del Jefe del departamento de cirugía.

La recolección de datos se realizará, aplicando el cuestionario a las 31 enfermeras del servicio de cirugía del Centro Médico Naval, que cumplieran con los criterios de selección.

Concluida la aplicación de los cuestionarios, se desarrollará una base de datos para el procesamiento de los mismos, para cuyo efecto, se hará uso de los programas informáticos de tratamientos de datos como Excel, y el SPSS.

Los resultados serán presentados en gráficos y/o cuadros estadísticos para ser analizados e interpretados contrastando estos resultados con la información obtenida en el marco teórico.

#### 4.8.1 Consideraciones éticas

Para garantizar los aspectos éticos de la población en estudio se respetó los principios de anonimato y confiabilidad. Se explicara a las madres el tipo de investigación a realizar, respetando su derecho a retirarse en caso ya no decidan proseguir. Así mismo se les asegurara la confidencialidad de la información proporcionada para la investigación, garantizándoles que no se hará conocer a otras personas su identidad como participantes.

#### 4.8.2 Principios éticos

Los principios éticos que se garantizaran en este estudio serán:

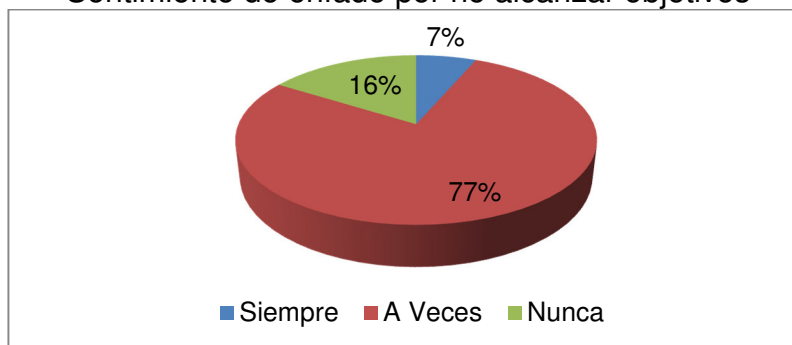
- No maleficencia: no se realizará ningún procedimiento que pueda hacerles daño a las madres participantes en este estudio.
- Justicia: la muestra se seleccionará sin ningún tipo de discriminación, tratando a las participantes del estudio con igual consideración y respeto.
- Beneficencia: se aplicará, cuando la investigadora pone en relevancia la necesidad de conocimiento en los sujetos de la investigación.
- Autonomía: en el estudio, solo se incluirán las madres de los bebés prematuros que acepten voluntariamente participar y se respetara la decisión de querer permanecer dentro del mismo, para tal efecto se aplicará el consentimiento informado que es un documento firmado por el paciente quién autoriza su participación en el estudio.

## CAPITULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 5.1 Análisis de estresores de características personales

#### GRÁFICO 1

Distribución porcentual de:  
Sentimiento de enfado por no alcanzar objetivos



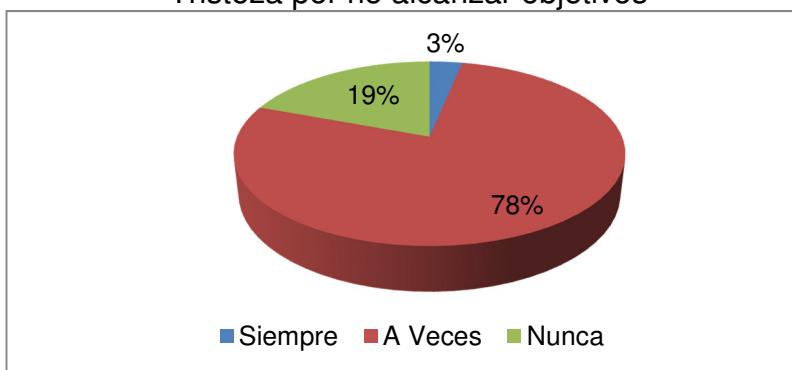
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Respecto al sentimiento de enfado por no alcanzar los objetivos, de un total de 31 encuestas, el 84% si ha experimentado el sentimiento de enfado 77% a veces y, 7% siempre.

#### GRÁFICO 2

Distribución porcentual de:  
Tristeza por no alcanzar objetivos

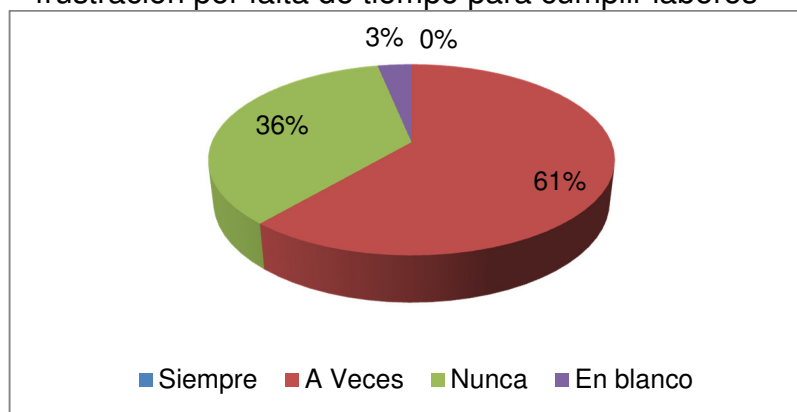


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

En el factor tristeza, la mayoría de encuestados representado por el 78%, señala que a veces ha experimentado tristeza y 3% lo experimenta siempre.

**GRÁFICO 3**  
Distribución porcentual de:  
frustración por falta de tiempo para cumplir labores

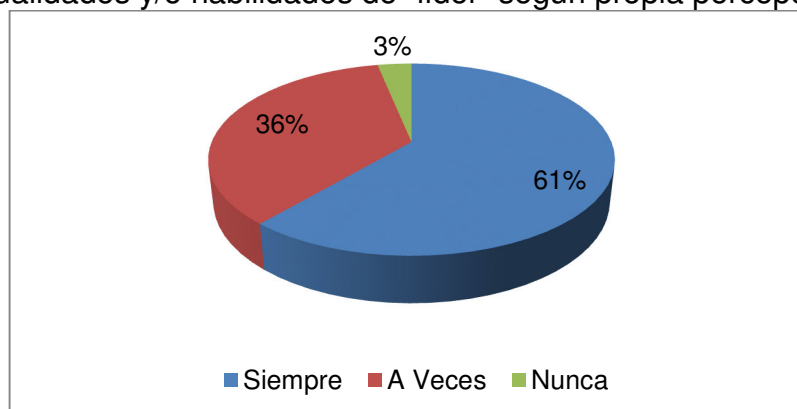


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, 61% señala que a veces ha sentido frustración por falta de tiempo para cumplir con sus labores de enfermería, mientras un 36% afirma que nunca ha experimentado ese sentimiento de frustración.

**GRÁFICO 4**  
Distribución porcentual de:  
cualidades y/o habilidades de "líder" según propia percepción

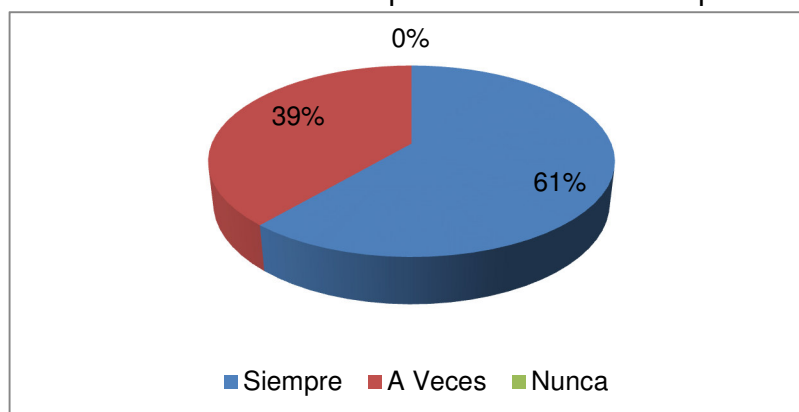


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

En función a su propia percepción, la mayoría de encuestados representado por el 97%, señala que presenta cualidades y/o habilidades de líder. Sólo un 3% de los 31 encuestados, afirma que nunca ha tenido esa percepción.

**GRÁFICO 5**  
Distribución porcentual de:  
Habilidades laborales e influencia positiva sobre su compañero

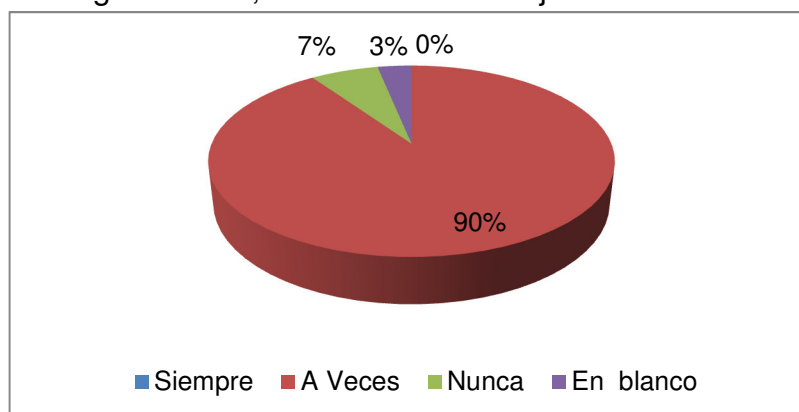


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

El 100% del total de encuestados afirma que presenta habilidades laborales e influencia positiva en su centro de labores con frecuencias de 61% siempre y 39% a veces.

**GRÁFICO 6**  
Distribución porcentual de:  
agotamiento, cansancio durante jornada laboral

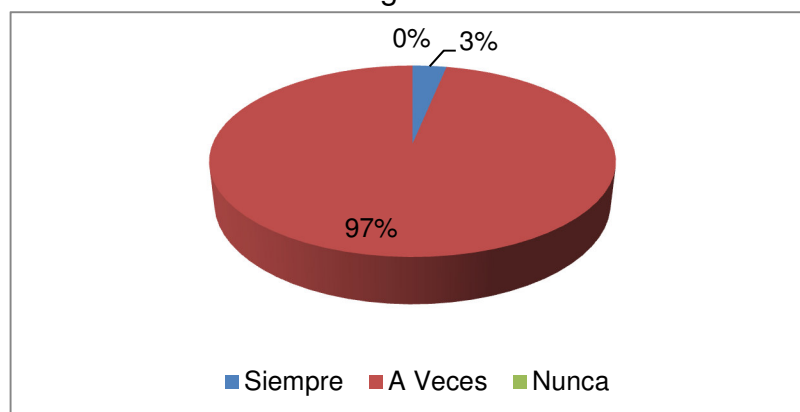


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Respecto al factor cansancio y/o agotamiento durante la jornada laboral, solo el 7% refirió que nunca lo experimentó, mientras que el 97% restante señala que si lo ha sentido con frecuencias de 90% a veces y 3% siempre.

**GRÁFICO 7**  
Distribución porcentual de:  
recarga laboral

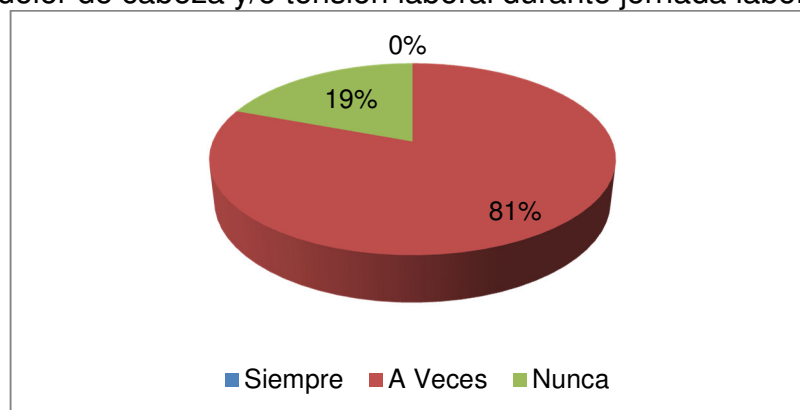


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

El 100% de encuestados refiere que ha experimentado recarga laboral con frecuencias de 97% a veces y 3% siempre.

**GRÁFICO 8**  
Distribución porcentual de:  
dolor de cabeza y/o tensión laboral durante jornada laboral



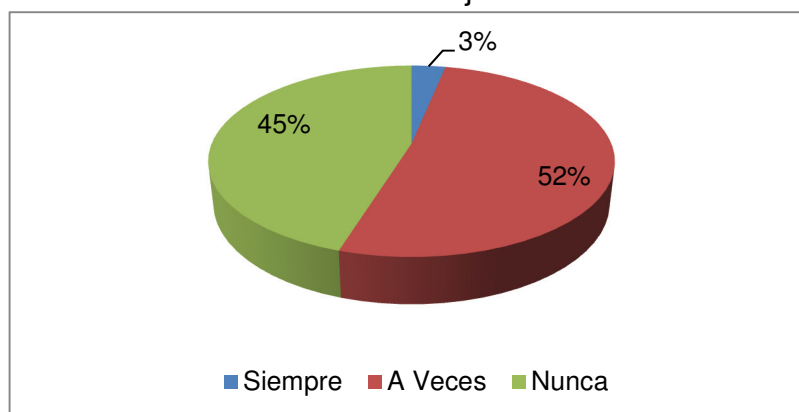
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

81% del total de encuestados refiere que a veces ha sentido dolor de cabeza durante la jornada laboral, mientras que el 19% restante señala que nunca lo experimentó.



**GRÁFICO 9**  
Distribución porcentual de:  
irritabilidad durante la jornada laboral

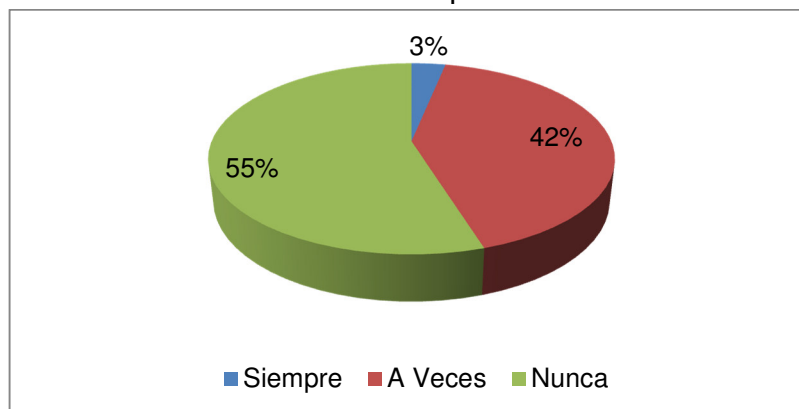


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Sólo el 55% del total de encuestados, refiere que ha sentido irritabilidad durante la jornada laboral.

**GRÁFICO 10**  
Distribución porcentual de:  
Conflicto o enfrentamiento con compañeros relacionado al trabajo

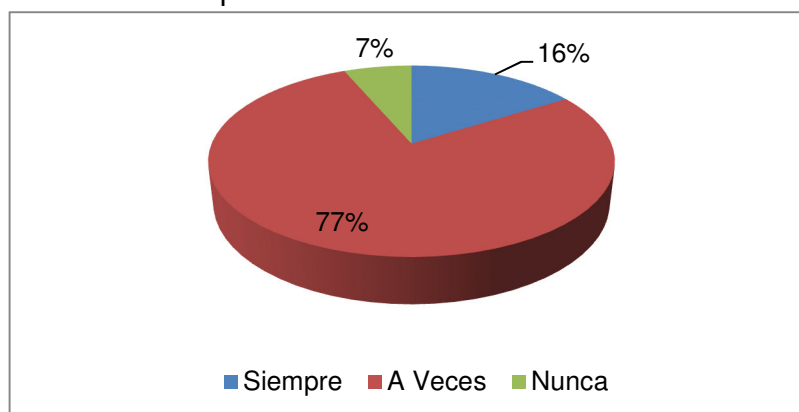


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

En este caso, la mayoría representada por el 55% de encuestados, refiere que nunca ha experimentado conflictos o enfrentamiento con compañeros en relación al trabajo.

**GRÁFICO 11**  
Distribución porcentual de:  
existencia de personal conflictivo en su entorno laboral

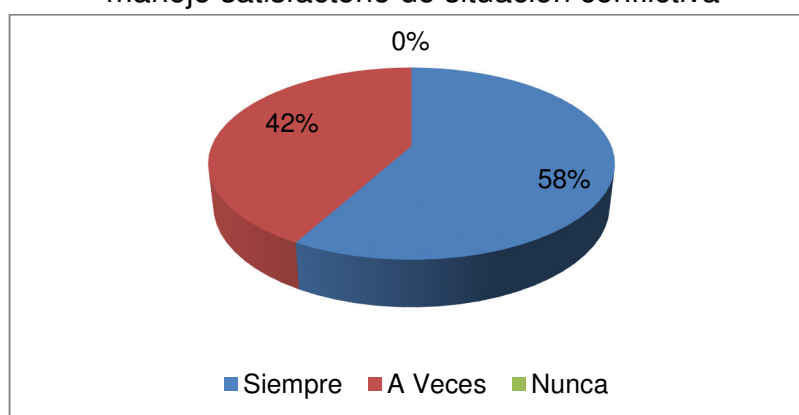


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

El 16% de los encuestados, refiere que siempre hay personal conflictivo en su entorno laboral, el 77% dice que solo a veces, mientras que el 7% restante niega la presencia de este tipo de personas en su ambiente laboral.

**GRÁFICO 12**  
Distribución porcentual de:  
manejo satisfactorio de situación conflictiva



Fuente: Encuestas

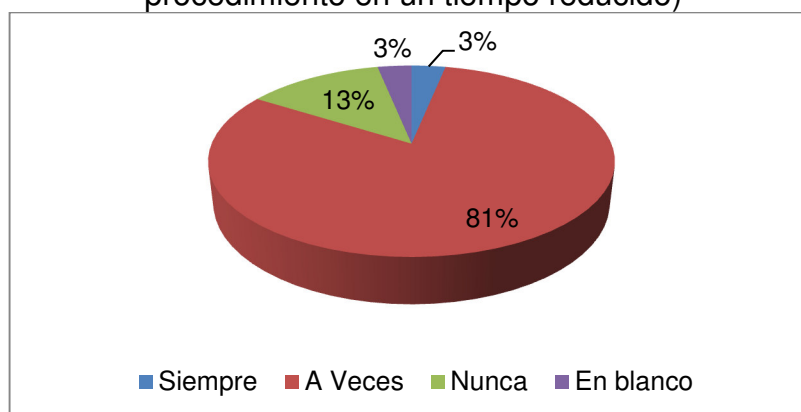
Elaboración: propia

Existe una respuesta positiva respecto al manejo satisfactorio de una situación conflictiva con frecuencias de 58% siempre y 42% a veces.

## 5.2 Análisis de estresores de características institucionales

### 5.2.1 Estresores Administrativos

**GRÁFICO 13**  
Distribución porcentual de:  
sobrecarga de trabajo (preparación de medicamentos y/o  
procedimiento en un tiempo reducido)



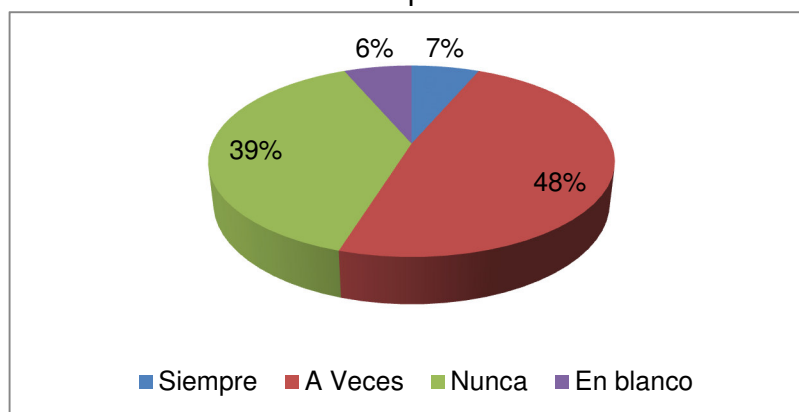
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

La sobrecarga de trabajo expresada en preparación de medicamentos y/o procedimientos en un tiempo reducido; el 81% refiere que a veces sucede, sumado al 3% que señala que siempre experimenta sobrecarga de trabajo.

En este caso se puede apreciar un 13% del total de encuestados que señala que nunca experimentó sobrecarga de trabajo y un 3% restante que no respondió a la pregunta planteada.

**GRÁFICO 14**  
Distribución porcentual de:  
sentimiento de supervisión excesiva

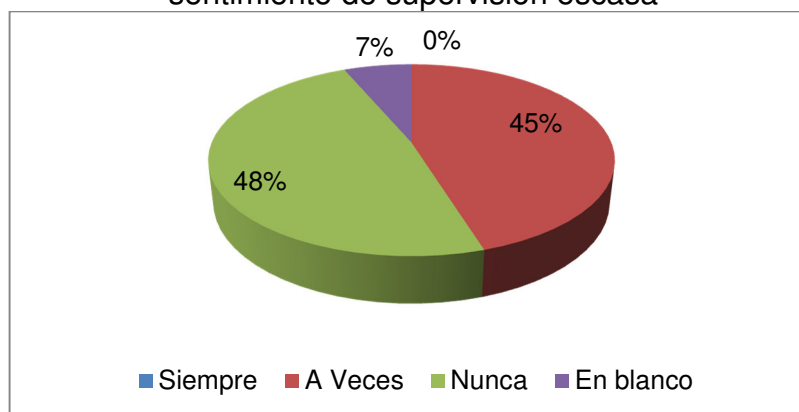


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

55% de los encuestados señalan que si tienen la sensación de supervisión excesiva en sus actividades laborales con frecuencias de 48% a veces y 7% siempre.

**GRÁFICO 15**  
Distribución porcentual de:  
sentimiento de supervisión escasa



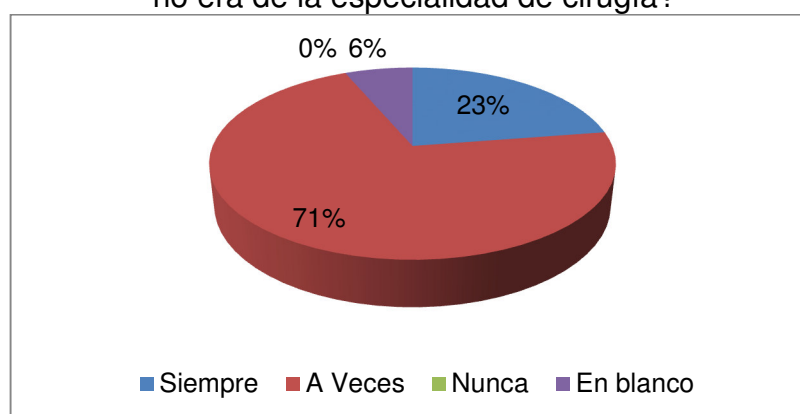
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Según el 45% de los encuestados, a veces experimentan supervisión escasa 48% afirma que nunca y 7% no respondió a la pregunta planteada.

**GRÁFICO 16**

Distribución porcentual de:  
¿Ha salido a apoyar y/o cubrir otro servicio que  
no era de la especialidad de cirugía?



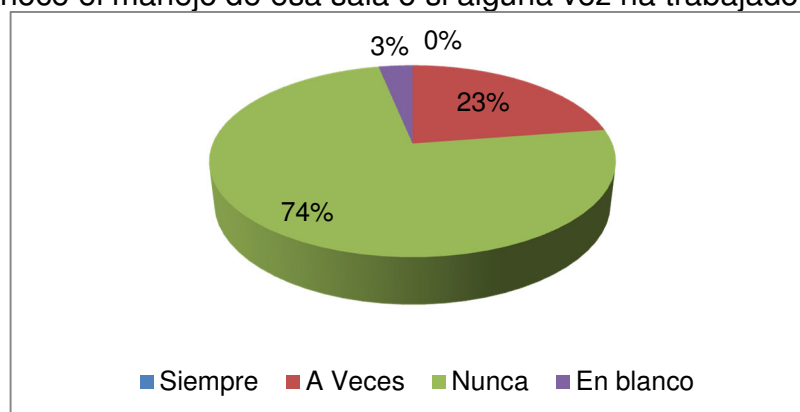
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

94% de los encuestados refiere que si ha salido a apoyar y/o cubrir otro servicio que no era el suyo con frecuencias de 71% a veces y 23% siempre. El 6% restante no respondió a la pregunta en cuestión.

**GRÁFICO 17**

Distribución porcentual de:  
Antes de salir a otro servicio preguntaron  
¿Si conoce el manejo de esa sala o si alguna vez ha trabajado en ella?



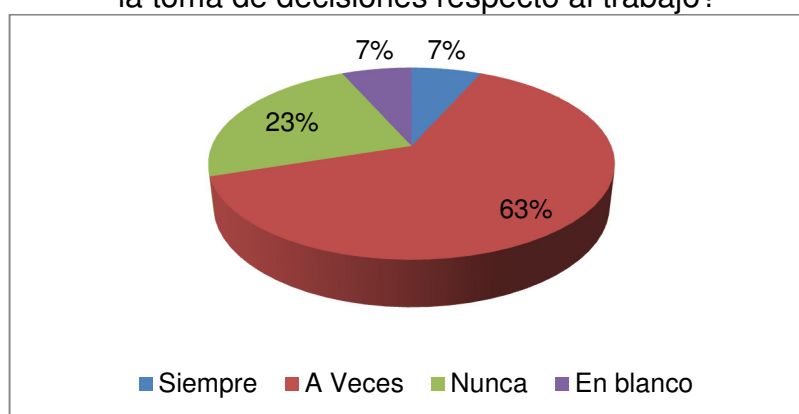
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Al 74% de los encuestados, nunca les preguntaron si conoce la sala o a trabajo con anterioridad en ella. El 23% refiere que a veces les preguntan y el 7% restante no respondió a la pregunta planteada.

**GRÁFICO 18**

Distribución porcentual de:  
¿solicitaron su opinión y/o participación en  
la toma de decisiones respecto al trabajo?



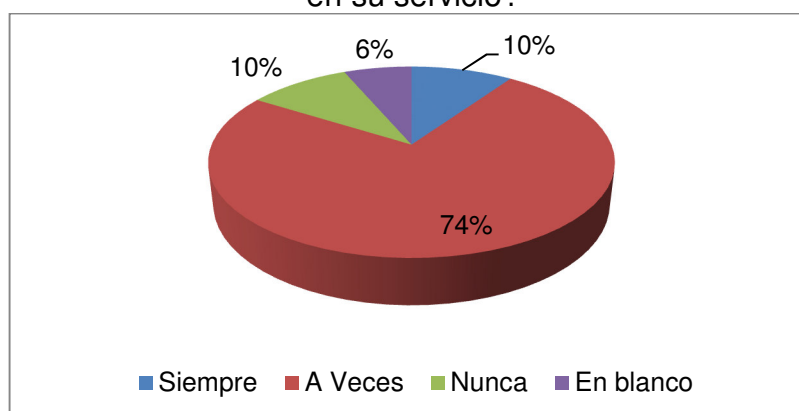
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

23% de los encuestados refiere que nunca solicitaron su opinión o participaron en la toma de decisiones en su ambiente laboral. El 63% señala que a veces lo hacen y el 7% señala que siempre lo hacen. Solo el 7% restante no respondió a la pregunta en cuestión.

**GRÁFICO 19**

Distribución porcentual de:  
¿Su opinión es tomada en cuenta en algún problema laboral ocurrido  
en su servicio?

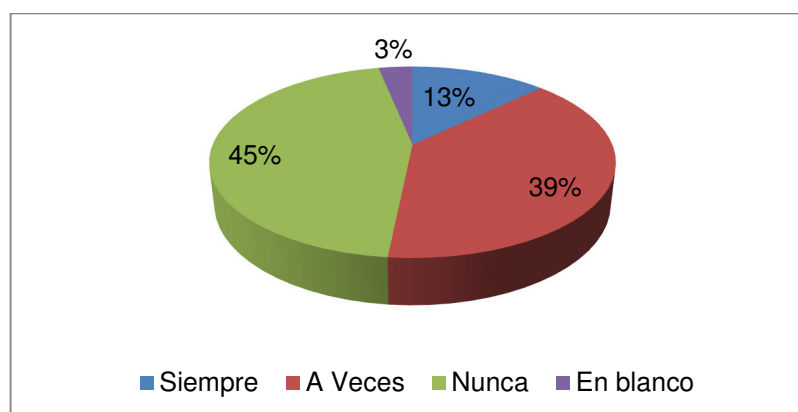


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

El 10% refiere que nunca han tomado en cuenta su opinión ante un problema laboral surgido, mientras que 74% señala que a veces.

**GRÁFICO 20**  
Distribución porcentual de:  
facilidades brindadas para capacitación



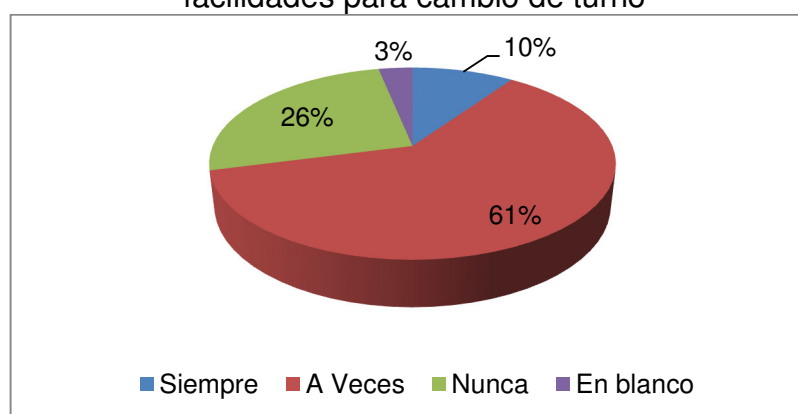
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

El 52% refiere que les brindan facilidades para capacitación con frecuencias de 39% quienes señalan a veces y 13% quienes dicen que siempre les otorgan facilidades.

#### 4.2.2 Estresores de infraestructura y logística

**GRÁFICO 21**  
Distribución porcentual de:  
facilidades para cambio de turno



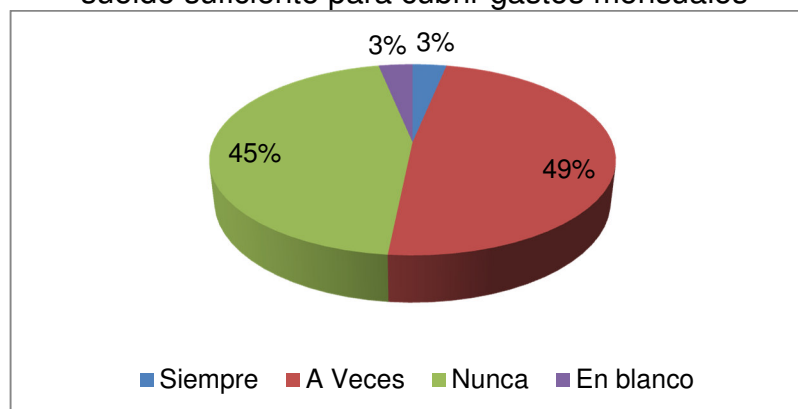
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Una minoría representada por el 26%, afirma que nunca les brindan facilidades para cambio de turno, mientras que el restante 74% señala que si lo hacen con frecuencia de: a veces (61%), siempre (10%) y no respondió (3%).

**GRÁFICO 22**

Distribución porcentual de:  
sueldo suficiente para cubrir gastos mensuales



Fuente: Encuestas

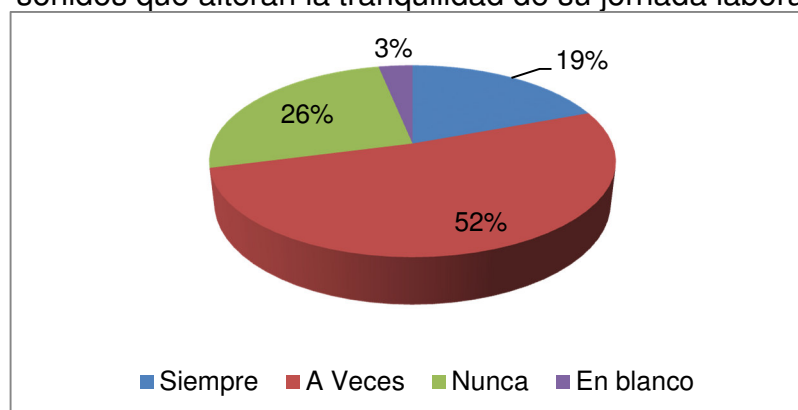
Elaboración: propia

45% de encuestados afirma que nunca es suficiente el sueldo percibido, 49% señala que a veces es suficiente y 3% dice que siempre lo es. Existe un 3% de los encuestados que no respondió.

### 5.2.2 Estresores de infraestructura y logística

**GRÁFICO 23**

Distribución porcentual de:  
sonidos que alteran la tranquilidad de su jornada laboral



Fuente: Encuestas

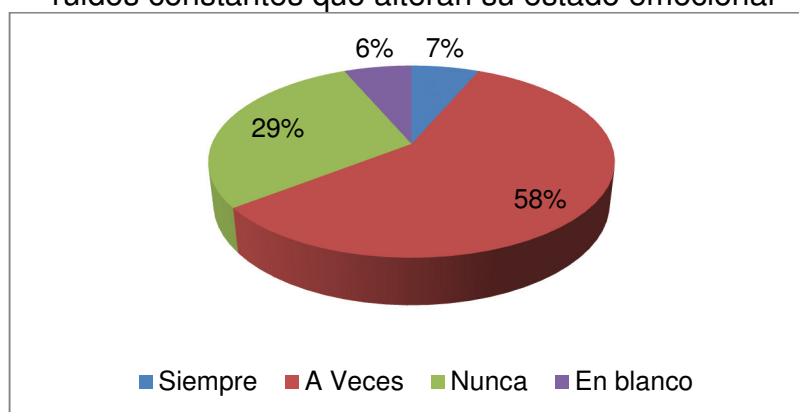
Elaboración: propia

71% refiere que percibe sonidos molestos durante su jornada laboral con frecuencias de 52% a veces y 19% siempre. 26% señala que nunca percibe sonidos que alteran su tranquilidad y el restante 3% no respondió a la pregunta en cuestión.



**GRÁFICO 24**

Distribución porcentual de:  
ruidos constantes que alteran su estado emocional



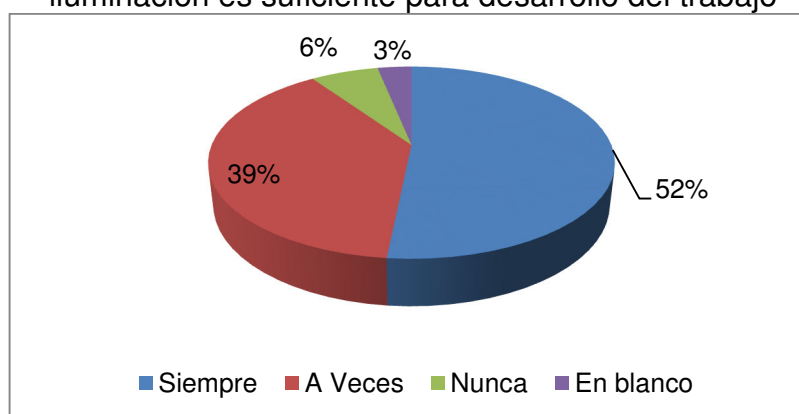
Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

65% reconoce la presencia de ruidos que alteran su estado emocional con una distribución de 58% a veces y 7% siempre. 29% afirma que nunca ha percibido estos ruidos y el restante 6% no respondió.

**GRÁFICO 25**

Distribución porcentual de:  
iluminación es suficiente para desarrollo del trabajo

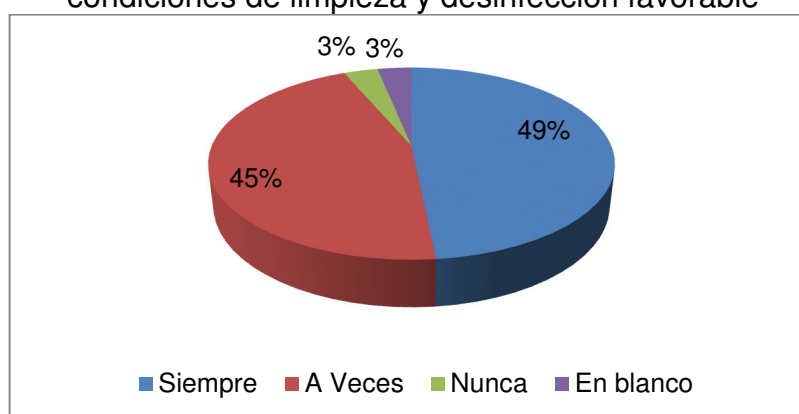


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Respecto a la iluminación el 52% del total de encuestados afirma que es suficiente, el 39% reconoce que solo a veces esta iluminación es buena y 6% señala que nunca es suficiente. 3% no respondió.

**GRÁFICO 26**  
Distribución porcentual de:  
condiciones de limpieza y desinfección favorable

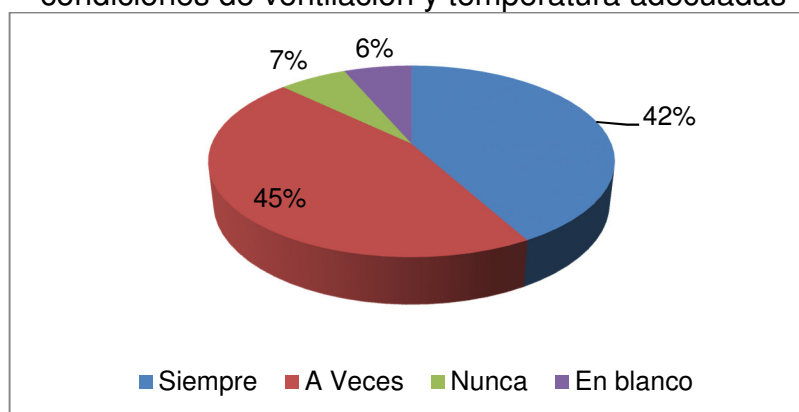


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Existe conformidad en cuanto a la limpieza y desinfección pues el 49% afirma que siempre es favorable, 45% reconoce que solo a veces y 3% que nunca lo es. El otro 3% restante no respondió.

**GRÁFICO 27**  
Distribución porcentual de:  
condiciones de ventilación y temperatura adecuadas

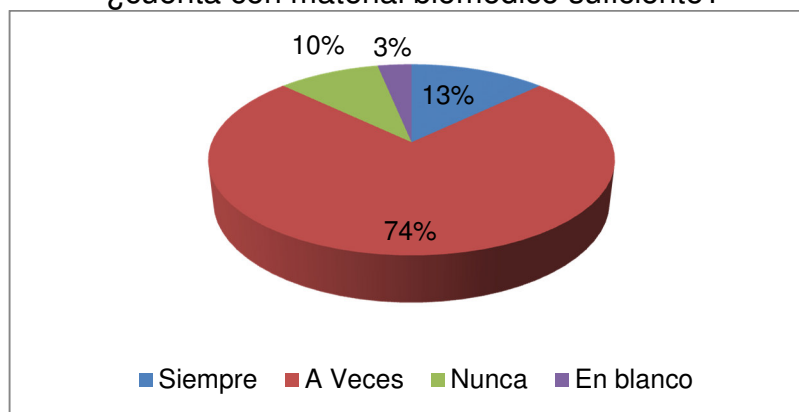


Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

42% del total de encuestados señala que siempre las condiciones de ventilación y temperatura son las adecuadas. 45% afirma que estas condiciones se dan solo a veces y el 7% que nunca sucede. 6% no respondieron a la pregunta planteada.

**GRÁFICO 28**  
Distribución porcentual de:  
¿cuenta con material biomédico suficiente?



Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

87% de los encuestados afirma que cuenta con material biomédico suficiente con frecuencias de 13% siempre y 74% a veces. 10% señala que no cuenta con suficiente de este material y el 3% restante no respondió a la pregunta en cuestión.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIÓN**

A partir de todos los datos expuestos y teniendo en cuenta los límites impuestos por los objetivos, podemos concluir que los resultados estadísticos mostraron dos tipos de estresores en el personal de estudio.

Los factores que predisponen el estrés laboral, están medianamente presentes en las enfermeras del área de cirugía. El uso de los conceptos expuestos en el marco teórico permiten abordar e identificar dicha problemática.

En el factor de características personales, están en su mayoría presentes en las enfermeras del área de cirugía así como en los factores propios del trabajo con porcentajes mayores al 50% en todos los casos.

### **6.2 RECOMENDACIONES**

Promover la creación de programas que mejoren la participación de las enfermeras en la protección de la salud mental laboral de las enfermeras, enfatizando temas como la toma de decisiones y cautelar que las personas trabajen en lugares que no afecten su salud, entre otras medidas para evitar el estrés laboral teniendo como principal lineamientos, mejorar la comunicación, aumentar la participación de los empleados escuchando sus necesidades y conocer sus fortalezas creando un clima organizacional positivo.

Disminuir en lo posible el estrés producido por algunos factores organizacionales a través de la implementación y mejora de los

elementos como el clima organizacional y el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, donde deben incluirse los sistemas de Comunicación interna, los sistemas de recompensas (política salarial acorde) y reconocimiento, las condiciones de trabajo y las políticas de formación, promoción y desarrollo del personal (que incluya cursos de actualización y formación de los trabajadores).

Fomentar investigaciones que permitan hallar las soluciones al estrés laboral y evitar sus repercusiones en las organizaciones.

Identificar los tipos de factores principales desencadenantes de estrés laboral para tomar conductas preventivas en presencia de estos.

Prestar atención a las necesidades afectivas, psicológicas, ambientales, etc. del personal para poder brindar soporte emocional y mejorar las condiciones laborales ambientales.

Construir instrumentos adecuados para la canalización y abordaje de la promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento del estrés laboral.

El Hospital Naval debería realizar el diagnóstico, análisis de la situación de salud mental del personal de enfermería, en cada examen médico normado, para conocer el estado de salud y accionar medidas correctivas.

### **6.3 LIMITACIONES**

Se encontró algunas limitaciones considerando que los resultados no pueden ser generalizados a todas las poblaciones, sin embargo, por otro lado, es importante tener en cuenta que se podrían

dar en contextos nosocomiales militares y castrenses como o es el Hospital Naval y otros.

Este instrumento solo sirve para determinar posibles factores de riesgo y de estrés laboral, más, no diagnostica ni trata el estrés.

Otra limitación del instrumento respecto a la recogida de la información si bien tiene ciertas ventajas, también presenta inconvenientes en el número de dimensiones, sería necesario construir en base factores de riesgo que incluyan estresores interpersonales y extra organizacionales así como otros que no se tomaron en cuenta y podrían jugar un rol importante en los apartados concluyentes del presente estudio.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. s.l. : OMS, 1986, Vol. 3ra. Edición.
2. Organización Mundial de la Salud. Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la Salud. Ginebra : OMS, 1988.
3. July Roxana, Carhua Quishpe. Efectos del estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital General Francisco de Orellana, año 2013-2014. Quito : Universidad Nacional de Loja, 2015.
4. al, Yuli Wang M. D. et. Associattion between job strain and risk of incident strokes. A meta-analysys Neurology 85, november 10. Psicosociología Laboral. [En línea] 31 de diciembre de 2015. [Citado el: 20 de 12 de 2016.] <http://ep00.epimg.net/descargables/2015/10/14/3fd5298727f31f97380aafab438a14c0.pdf>.
5. Estrés laboral en enfermería y factores asociados. AVILA, Irma Yolanda Castillo, et al. 1, Cartagena (Colombia) : s.n., 2014, Salud Uninorte, Vol. 30.
6. Estrés ocupacional en personal de salud. Marcelo Trucco B, Paulina Valenzuela AI, Daniela Trucco. 127, Chile : s.n., 1999, Vol. 12.
7. M., da Conceição de Almeida Martíns. Factores de risco psicossociais para a saúde mental. [En línea] [Citado el: 20 de 12 de 2017.] [http://www.esenfweiseu.pt/ficheiros/artigos/factores\\_risco.pdf](http://www.esenfweiseu.pt/ficheiros/artigos/factores_risco.pdf).
8. Moreno JB, Peñacoba C. El estrés asistencial en los servicios de Salud. Manual de psicología de la Salud. Fundamentos, metodología y aplicaciones. Madrid : Simón, 1999.
9. RAE, Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario. <http://dle.rae.es/?id=GzAga0a>. [En línea] Asociación de Academias de la Lengua Española, 10 de 2014. [Citado el: 1 de 2 de 2017.]

10. RMA., Pérez. Estrés vida o muerte, cómo controlarlo. México : IPN, 1988. págs. 135-142. Vol. 3.
11. LEVI, L. ed. Stress and distress in response to psychosocial stimuli. Acta medica. Scandinavia : s.n., 1972. Vol. 191, 528.
12. Estrés en Médicos Residentes en una unidad de atención médica del tercer nivel. Dr. Arenas Osuna, Jesús. México D.F. : s.n., 2006, Medigraphics Artemisa, Vol. 28. 2.
13. Landrigan CP, Rothschild JM, Cronin JW, Kaushal R, Burdick E, Katz JT, et al. Effect of reducing interns' Work hours on serious medical errors in intensiva care units. USA : N Engl J Med, 2004. págs. 1838-1848. 351.
14. G.LA., Oblitas. Ansiedad y Estrés. Calli : Psicom Editores, 2005. págs. 1-75.
15. Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. DURÁN, María Martha. 1, Costa Rica : Revista Nacional de Administración, 2010, Vol. 1.
16. Organización del Trabajo y el Estrés, OIT. Estrategias Sistemáticas de Solución de Problemas para Empleadores, Personal Directivo y Representantes Sindicales. Francia : OMS, 2004. 3.
17. ILO, International Labour Organization. Psychosocial Factor at Work: Recognition And Control, occupational Safety and Health Series. Geneva : International Labour Office, 1986. 56.
18. International Labour Organization, ILO. Preventing Stress at Work. Conditions of Work Digest. Geneva : International Labour Office, 1992. 11.



## ANEXOS:

Cuadro 3

¿Cuándo no logra alcanzar el objetivo deseado, usted se enfada?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	2	7%	7%
A Veces	24	77%	84%
Nunca	5	16%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 5

Cuándo no le es suficiente el tiempo para cumplir su labor, ¿usted siente frustración?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	0	0%	0%
A Veces	19	61%	61%
Nunca	11	36%	97%
En blanco	1	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 6

¿Cree usted que tiene cualidades y/o habilidades para ser un líder en su entorno laboral?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	19	61%	61%
A Veces	11	36%	97%
Nunca	1	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 7**  
 ¿Sus habilidades en el trabajo influyen positivamente sobre sus  
 compañeros)

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	19	61%	61%
A Veces	12	39%	100%
Nunca	0	0%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 8**  
 ¿Ha sentido agotamiento cansancio durante su jornada laboral?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	0	0%	0%
A Veces	28	90%	90%
Nunca	2	7%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 10**  
 ¿Experimenta durante la jornada laboral, dolor de cabeza  
 y/o tensión laboral?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	0	0%	0%
A Veces	25	81%	81%
Nunca	6	19%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 11

¿Experimenta durante la jornada laboral momentos de irritabilidad?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	1	3%	3%
A Veces	16	52%	55%
Nunca	14	45%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 12

¿Ha tenido algún comportamiento conflictivo o de enfrentamiento relacionado al trabajo con sus compañeros?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	1	3%	3%
A Veces	13	42%	45%
Nunca	17	55%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 13

En su entorno laboral ¿existe personal conflictivo?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	5	16%	16%
A Veces	24	77%	93%
Nunca	2	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 14

¿Ha logrado manejar de manera satisfactoria una situación conflictiva?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	18	58%	58%
A Veces	13	42%	100%
Nunca	0	0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 15

Debido a sobrecarga de trabajo, ¿Tuvo que realizar la preparación de medicamentos y/o algún procedimiento en un tiempo reducido?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	1	3%	3%
A Veces	25	81%	84%
Nunca	4	13%	97%
En blanco	1	3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 16

La supervisión hacia su trabajo es, ¿de manera excesiva?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	2	7%	7%
A Veces	15	48%	55%
Nunca	12	39%	94%
En blanco	2	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 17

La supervisión hacia su trabajo es, ¿De manera escasa?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	0	0%	0%
A Veces	14	45%	45%
Nunca	15	48%	93%
En blanco	2	7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro N° 18

¿Ha salido a apoyar y/o cubrir otro servicio que no era de la especialidad de cirugía?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	7	23%	23%
A Veces	22	71%	94%
Nunca	0	0%	94%
En blanco	2	6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 19

Antes de salir a otro servicio preguntaron

¿Si conoce el manejo de esa sala o si alguna vez ha trabajado en ella?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	0	0%	0%
A Veces	7	23%	23%
Nunca	23	74%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 20

Solicitaron su opinión y/o participación en la toma de decisiones respecto al trabajo

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	2	7%	7%
A Veces	19	63%	70%
Nunca	7	23%	93%
En blanco	2	7%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 21**  
¿Su opinión es tomada en cuenta, en algún problema  
laboral ocurrido en su servicio?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	3	10%	10%
A Veces	23	74%	84%
Nunca	3	10%	94%
En blanco	2	6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 22**  
¿Le brindan facilidades para que asista a cursos de capacitación  
y/o programas de capacitación?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	4	13%	13%
A Veces	12	39%	52%
Nunca	14	45%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

**Cuadro 23**  
¿Le brindan facilidades para que realice cambios de turno  
por problemas familiares y/o personales?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	3	10%	10%
A Veces	19	61%	71%
Nunca	8	26%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 24

El sueldo que recibe de su institución ¿Cubre los gastos mensuales?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	1	3%	3%
A Veces	15	49%	52%
Nunca	14	45%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 25

Las alarmas, timbres y demás sonidos, ¿alteran la tranquilidad que necesitan para el buen desempeño laboral?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	6	19%	19%
A Veces	16	52%	71%
Nunca	8	26%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 26

Siente que los constantes ruidos que se escuchan durante su trabajo ¿altera de alguna manera su estado emocional?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	2	7%	7%
A Veces	18	58%	65%
Nunca	9	29%	94%
En blanco	2	6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 27

La iluminación que tiene en su servicio ¿le permite desarrollar su trabajo sin contratiempos?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	16	52%	52%
A Veces	12	39%	90%
Nunca	2	6%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 28

Las condiciones de limpieza y desinfección en su servicio ¿le favorecen en su labor como enfermera?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	15	49%	49%
A Veces	14	45%	94%
Nunca	1	3%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia

Cuadro 29

¿Las condiciones de ventilación y temperatura en su servicio son las adecuadas para realizar su labor?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	13	42%	42%
A Veces	14	45%	87%
Nunca	2	7%	94%
En blanco	2	6%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia



Cuadro 30  
¿Su servicio cuenta con material biomédico suficiente para su jornada laboral?

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% Acumulado</b>
Siempre	4	13%	13%
A Veces	23	74%	87%
Nunca	3	10%	97%
En blanco	1	3%	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Encuestas

Elaboración: propia